

Helsingin yliopisto - Helsingfors universitet - University of Helsinki ID 2000-259

Tiedekunta-Fakultet-Faculty Valtiotieteellinen tiedekunta		Laitos-Institution-Department Viestinnän laitos	
Tekijä-Författare-Author Saastamoinen, Anna			
Työn nimi-Arbetets titel-Title Yhteisön viestintäosaston toiminnan laadun mittaaminen ja kehittäminen: KVASt-testi ja benchmarking			
Oppiaine-Läroämne-Subject Viestintä			
Työn laji-Arbetets art-Level Pro gradu	Aika-Datum-Month and year 2000-04-19	Sivumäärä-Sidantal-Number of pages 68 + 14 liitettä	
<p>Tiivistelmä-Referat-Abstract</p> <p>Tutkielmassa tarkastellaan viestintäosaston toiminnan laatua ja kehitetään menetelmä viestintäosaston toiminnan laadun mittaamiseksi, vertailemiseksi ja kehittämiseksi. Käytössä on yhteisön kokonaisviestinnän arvioimiseen soveltuva testi - KVASt- jonka ominaisuuksia tutkitaan. Toiminnan kehittämisen työkaluksi valittiin benchmarking, jota käytetään kahden case-yhteisön välillä. Benchmarkingin tarkoitus on vertailla omaa toimintaa itseä paremman yhteisön toimintaan. Benchmarking-kumppanilta oppimalla voi kehittää omaa toimintaa. Menetelmä on suosittu liike-elämän eri aloilla, viestinnässä sitä ei ole laajamittaisesti käytetty.</p> <p>Tutkielmassa käytetään Åbergin viestinnän leija -mallia sekä tutustutaan muihin viestinnän laadun teorioihin. Myös ISO 9000 -standardia ja Suomen laatupalkintoa käydään läpi. Pyrkimyksenä on luoda KVASt-testistä saman tyyppinen standardi, jolla voi arvioida ja vertailla viestintäosaston toiminnan laatua.</p> <p>Viestintäosaston toiminnan laatu määritellään viestinnän strategisen, taktisen ja operatiivisen tason toimien yhteisvaikutukseksi. Viestintään otetaan funktionaalinen näkökulma. Se nähdään resurssina, jota on johdettava, suunniteltava ja arvioitava kuin muitakin yhteisön resursseja. Tutkimusmenetelmä on toimintatutkimuksellinen. Tarkoitus on tehdä interventio benchmarkkaavan yhteisön toimintaan ja kehittää sitä. Tutkimuksessa esiintyy triangulaatiota niin teoria-, menetelmä kuin aineistotasolla. Itse KVASt-testistä saadaan kvalitatiivista ja kvantitatiivista aineistoa, jota myös analysoidaan laadullisesti ja määrällisesti. Kahteen lopulliseen case-yhteisöön tehdään auditointikäynti, jonka aikaan tehdään teemahaastattelu ja tarkastetaan arkistoaineistoa.</p> <p>Tutkimukseen osallistui yhteensä 11 yhteisöä, joiden tuloksia tarkastellaan. SPSS-ohjelmalla tehty ristiintaulukointi tarjoaa lukuisia jatkotutkimuksen aiheita.</p> <p>Lopussa tullaan johtopäätökseen, että KVASt-testi toimii hyvin toiminnan laadun mittaamisessa ja benchmarking-kumppanin löytämisessä. Benchmarking puolestaan osoittautuu hyväksi ja käytännölliseksi laadunparantamisen työkaluksi, jota voisi käyttää viestinnän alalla enemmänkin.</p> <p>Päälähteet:</p> <p>Kuitunen, Kimmo (1991): Toimintatutkimuksen tulosten arviointi- ja mittaamisongelmat: esimerkitapauksena henkilöstön kehittäminen kuntasektorilla. Työelämän tutkimuskeskuksen työraportteja 21/1991. Yhteiskuntatieteiden tutkimuslaitos, Tampereen yliopisto.</p> <p>Åberg, Leif (1997): Viestinnän strategiat. Inforviestintä, Juva.</p>			
Avainsanat-Nyckelord-Keywords benchmarking - organisaatioviestintä KVASt-testi- laadunvalvonta - viestintä toimintatutkimus - organisaatioviestintä			
Säilytyspaikka-Förvaringsställe-Where deposited			
Muita tietoja-Övriga uppgifter-Additional information			